

KLACHTENPROCEDURE

U BENT NIET TEVREDEN: WAT KUNT U DOEN?

Uw pensioenregeling voeren wij met de grootste zorg uit. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent bijvoorbeeld over de manier waarop u bent behandeld. Of over een beslissing die is genomen rondom uw pensioen. Neem dan contact met ons op om uw klacht aan ons door te geven. Wij doen dan ons best om u zo goed mogelijk te helpen. Weet u niet goed of u een klacht hebt? Bel ons dan gerust, dan kunnen wij dit met u bespreken.

U KUNT UW KLACHT OP VERSCHILLENDE MANIEREN AAN ONS DOORGEVEN?

U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- > Telefonisch via **020 426 63 20**.
Mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen.
Lukt dat niet dan nemen wij uw klacht in behandeling.
- > Het online contactformulier gebruiken of een e-mail sturen naar pensioenservice@pensioenfondsstaples.nl.
- > Een brief sturen naar **Pensioenfonds Staples, postbus 123, 1180 AC Amstelveen**.

Bij het doorgeven van uw klacht vragen wij u:

- > Uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven: waar bent u ontevreden over?
- > Uw polisnummer te vermelden.
- > Uw telefoonnummer op te nemen, zodat we u kunnen bellen om een compleet beeld te krijgen van uw klacht.

WAT DOEN WIJ VERVOLGENS?

Wij beoordelen uw klacht en:

- > Sturen u **binnen 5 dagen** een ontvangstbevestiging.
- > Bellen u om een compleet beeld te krijgen van uw klacht.
- > Geven u **binnen 4 weken** na het indienen een reactie op uw klacht waarin duidelijk staat wat is besloten en waarom dat besluit is genomen.
- > Laten u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met dit besluit.

WAT KUNT U DOEN ALS U NIET TEVREDEN BENT MET HET BESLUIT?

Als u niet tevreden bent met het besluit dan kunt u dit laten weten aan het bestuur van het pensioenfonds. Dat moet u doen **binnen 4 weken** nadat u het besluit op uw klacht hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- > Met een e-mail naar BestuurPFStaples@blueskygroup of
- > Als brief naar **Pensioenfonds Staples, t.a.v. het bestuur, postbus 123, 1180 AC Amstelveen**.
- > U ontvangt **binnen 5 dagen** een ontvangstbevestiging.

U moet altijd duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent met het eerdere besluit.

Het bestuur onderzoekt vervolgens uw klacht. Het bestuur zal u wellicht nog schriftelijk vragen stellen. Ook is het mogelijk dat het bestuur u in de gelegenheid stelt om u klacht toe te lichten tijdens een (extra) vergadering van het bestuur. **Uiterlijk 4 weken** nadat het bestuur uw klacht heeft ontvangen, geeft het bestuur een oordeel over de klacht.

Als u vraagt aan het bestuur om uw klacht mondeling te mogen toe lichten schuift deze termijn op naar **10 weken**.

WAT KUNT U DOEN ALS U HET NIET EENS BENT MET HET OORDEEL VAN HET BESTUUR?

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht over de uitvoering van het reglement, dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan:

- > de Ombudsman Pensioenen;
- > de burgerlijke rechter.

Let op: de Ombudsman Pensioenen neemt uw geschil alleen in behandeling als wij uw klacht behandeld hebben en u onze klachtenprocedure hebt doorlopen. Hieronder ziet u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen.

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560 2509 AN DEN HAAG
info@ombudsmanpensioenen.nl
tel: 070- 349 96 20
www.ombudsmanpensioenen.nl

NEEMT HET FONDS HET ADVIES VAN DE OMBUDSMAN OVER?

Het advies van de Ombudsman wordt door het bestuur beoordeeld. Meestal neemt het bestuur het advies van de Ombudsman over. Maar niet altijd. Het bestuur moet daar dan wel goede redenen voor hebben. Het bestuur brengt u schriftelijk op de hoogte van haar besluit. Mocht het bestuur het advies van de Ombudsman niet overnemen dan geeft het bestuur u ook de redenen daarvoor.

Als u het vervolgens niet eens bent met het besluit van het bestuur na het advies van de Ombudsman kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter. U kunt overigens altijd uw klacht of geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

WIE BETAALT DE KOSTEN?

Het pensioenfonds betaalt de kosten van deze (interne) klachtafhandeling. Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen om uw klacht toe te lichten? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) aan u te vergoeden.

➔ Hoe werkt de procedure?

